



CARACTERIZACIÓN GRUPOS DE VALOR Y PARTES INTERESADAS

Diciembre 2018



SERVICIUDAD E. S. P

Subgerencia de Planeación
Control Interno de Gestión



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



TABLA DE CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN	2
2. MISION	3
3. VISIÓN:	3
4. OBJETIVO GENERAL	3
5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:	3
6. ALCANCE	4
7. MARCO LEGAL	4
8. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO	7
9. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA:	7
10. PLANEACION ESTRATÉGICA	8
11. CARACTERISTICAS GEOGRÁFICAS	9
11.1. LIMITES	9
11.2. UBICACIÓN	10
11.3. CLIMA	10
12. INFORMACION SOCIOECONOMICA DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS	11
13. SERVICIOS PUBLICOS PRESTADOS POR LA EMPRESA	11
14. COBERTURA DE SERVICIOS PUBLICOS	12
15. ESTABLECIMIENTOS EN DOSQUEBRADAS (2015).....	13
16. NIVELES EDUCATIVOS DEL MUNICIPIO:	13
17. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR	14
17.1. Empleados	14
17.2. Agremiaciones	15
17.3. Entes de Control	16
17.6. Tipos de suscriptores:	18
17.7. Canales De Comunicación Con El Usuario:	20
18. Expectativas de los Usuarios y Partes Interesadas	21
19. Acciones por parte de la empresa	22
20. BIBLIOGRAFÍA	23





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



1. INTRODUCCIÓN

Es fundamental para ServiCiudad la identificación de las características de la población objetivo a la cual está dirigida su misión, de prestar Servicios Públicos Domiciliarios a los habitantes del Municipio de Dosquebradas, a partir de lo cual se realice una mejor focalización y prestación de los servicios y se responda satisfactoriamente a todos sus requerimientos, así como obtener retroalimentación y lograr la participación activa de la ciudadanía y la satisfacción de derechos ciudadanos.

En este marco, se mantienen los aspectos técnicos relacionados con las categorías de variables que se utilizan para realizar la segmentación de ciudadanos, usuarios o grupos de interés y se aportan elementos adicionales, teniendo en cuenta criterios requeridos por las Políticas de Desarrollo Administrativo establecidas en el Decreto 2482 de 2012, tales como: servicio al ciudadano y eficiencia administrativa, participación ciudadana, rendición de cuentas, racionalización de trámites y gobierno en línea.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



2. MISION

“Somos una empresa líder en la prestación de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo garantizando la continuidad, calidad y cobertura de los servicios, con un equipo humano altamente competitivo, utilizando tecnologías de punta, buscando la satisfacción del usuario y la sostenibilidad económica en armonía con el medio ambiente.”

3. VISIÓN:

“**SERVICIUDAD** en el año 2021 será una empresa líder en la Región, en la prestación de servicios públicos domiciliarios, con plena disposición de recursos tanto hídricos, financieros y humanos calificados, generando gran impacto en innovación de nuevos productos, cumpliendo con altos estándares ambientales, haciendo uso de la planeación a largo plazo, con conciencia social y con gran rentabilidad.”

4. OBJETIVO GENERAL

Identificar las características de los usuarios, beneficiarios y grupos de interés que interactúan con SERVICIUDAD, con el fin de segmentarlos en grupos que compartan atributos similares, para facilitar la gestión de acciones adecuadas para el establecimiento de estrategias e implementación de las políticas de desarrollo administrativo.

5. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las características demográficas y geográficas de los Ciudadanos del Municipio de Dosquebradas.
- Identificar los grupos de interés que interactúan con la Entidad.
- Identificar las expectativas de los usuarios y posibles acciones para satisfacer sus requerimientos.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



6. ALCANCE

Se pretende caracterizar a los usuarios de los servicios públicos prestados por SERVICIUDAD y otros grupos de interés que actualmente participan en la gestión institucional.

7. MARCO LEGAL

Los ejercicios de caracterización en el marco de la implementación de la Política de Servicio al Ciudadano permite identificar los canales sobre los que se deben priorizar las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

La caracterización de ciudadanos, usuarios o grupos de interés es un requisito común de varias de las Políticas de Gobierno, que se sustenta en el marco normativo siguiente:

- Constitución Política de Colombia. ARTICULO 356. Adicionado por el art. 3, Acto Legislativo 04 de 2007, así: El Gobierno Nacional definirá una estrategia de monitoreo, seguimiento y control integral al gasto ejecutado por las entidades territoriales con recursos del Sistema General de Participaciones, para asegurar el cumplimiento de las metas de cobertura y calidad. Esta estrategia deberá fortalecer los espacios para la participación ciudadana en el control social y en los procesos de rendición de cuentas.
- Ley 87/1993. “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno de las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones” 29/11/1993 Congreso de la República. → Ley 142 de 1994 de Servicios Públicos domiciliarios.
- Ley 734/2002. “Por la cual se expide el Código Disciplinario Único”. Congreso de la República.





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



- Ley 790/2002 “Por la cual se expiden disposiciones para adelantar el programa de renovación de la administración pública”. Congreso de la República. EPC-SIGC-Ft- 222 Versión: 2 Fecha: 08/08/2016.
- Ley 872/2003 “Por la cual se crea el sistema de gestión de la calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios”. Congreso de la República.
- Ley 1341/2009. Reglamentado Parcialmente por el Decreto Nacional 2693 de 2012 y Reglamentado Parcialmente por el Decreto Nacional 2573 de 2014. Gobierno En Línea. Por el cual se definen principios y conceptos sobre la sociedad de la información y la organización de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones –TIC–, se crea la Agencia Nacional de Espectro y se dictan otras disposiciones. En la implementación de la estrategia de gobierno en línea, la caracterización permite conocer a los usuarios de los servicios de la Entidad y los grupos de interés, con lo cual se podrá adecuar la implementación de sistemas de tecnología y canales electrónicos de comunicación más eficientemente a sus expectativas y necesidades, involucrándoles en procesos de innovación y en general en procesos de participación ciudadana por medios electrónicos.
- Ley 1437/2011. “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Congreso de la República.
- Ley 1474/2011. Ley anti trámites. Reglamentada por el decreto Nacional 734 de 2012 y parcialmente por el decreto nacional 4632 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Congreso de la República. Según la Ley “el acceso a una información veraz, comprensible, útil y oportuna”. Sistema Unificado De Información De Trámites SUIT, así como para los ejercicios de racionalización y optimización de trámites y procedimientos de cara al cliente (OPAS), es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes reciben directamente estos servicios, de manera que se responda adecuadamente a sus necesidades. procedimientos de cara al cliente (OPAS), es necesario conocer las características, preferencias e intereses de quienes





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



reciben directamente estos servicios, de manera que se responda adecuadamente a sus necesidades.

- Ley 1712/2014. "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones." Congreso de la República.
- Ley 1753/2015. "Por la cual se expide el plan nacional de desarrollo 2014-2018 "TODOS POR UN NUEVO PAÍS. Congreso de la República.
- **DECRETO 2482 DE 2012. Por el cual se establecen los lineamientos generales para la integración de la planeación y la gestión.**
- CONPES 3654. Este documento presenta lineamientos de política para consolidar la rendición de cuentas como un proceso permanente entre la rama ejecutiva y los ciudadanos. A partir de un concepto amplio de rendición de cuentas, se centra en la rendición de cuentas social, es decir entre el Estado y los ciudadanos, para proponer como resultado final el desarrollo de una cultura de la rendición de cuentas en Colombia. Así pues, la caracterización es un insumo para identificar la información de los grupos de interés de la Entidad, de manera que puedan ser consultados, capacitados, informados y convocados a participar en el proceso de rendición de cuentas y en los mecanismos de participación ciudadana que se diseñen. es la base de una adecuada rendición de cuentas y un incentivo para la participación ciudadana en la gestión.
- CONPES 3785 de 2013, la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano busca "mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de las entidades y sus capacidades para atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos". Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de las entidades de la administración pública, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



8. POLÍTICA DE SERVICIO AL CIUDADANO

De acuerdo al CONPES 3785 de 2013, ServiCiudad Esp se compromete con la Política de Eficiencia Administrativa y Servicio del Ciudadano buscando “mejorar la efectividad, colaboración y eficiencia de la Empresa y sus capacidades para lograr atender oportunamente y con calidad los requerimientos de los ciudadanos”. Desde este punto de vista, la caracterización permite identificar las particularidades de los ciudadanos o usuarios con el fin de adecuar la oferta institucional de Empresa, y la estrategia de servicio al ciudadano (procesos y procedimientos, procesos de cualificación de servidores públicos, oferta de canales de atención y de información) para garantizar el efectivo ejercicio de los derechos de los ciudadanos en su interacción con el Estado.

El ejercicio de la caracterización de los usuarios permite identificar los canales sobre los que se priorizan las acciones para la atención adecuada según el tipo de usuario, la forma en que se debe presentar la información, los ajustes que son fundamentales en la infraestructura física, las posibilidades de implementación de nuevas tecnologías para la provisión de trámites y servicios y los protocolos que se deben utilizar para interactuar con los ciudadanos.

9. INFORMACION GENERAL DE LA EMPRESA:

Representante Legal:	FERNANDO JOSE DA PENA MONTENEGRO.
Razón Social:	SERVICIUDAD E.S.P.
Tipo de Prestador:	Empresa Industrial y Comercial del estado
Fecha de Naturaleza:	17/01/1997
Orden:	Municipal
Servicios y Actividades:	Alcantarillado, Acueducto y Aseo.
NIT:	816.001.609-1
NUIR:	1-66170000-2 – Inscripción en la SSPD
RUPS:	Actualización del Registro radicado No 20111273023505 SSPD Fecha: 15/12/2011
Registro Único Empresarial:	Matricula No 54 - 15126 de febrero 18 de 1997 -Cámara de Comercio de Dosquebradas
Página WEB	www.serviciudad.gov.co
Correo Electrónico:	serviciu@serviciudad.gov.co
Sedes Administrativas:	Avenida Simón Bolívar Calle 35 y 36 CAM Piso Local 10 - 11 y 12





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



10. PLANEACION ESTRATÉGICA

No.	PERSPECTIVA	OBJETIVOS
1	INVERSION Y FINANCIERA	Obtener rentabilidad financiera, económica y social, que asegure la sostenibilidad financiera de ServiCiudad en el largo Plazo, mediante la inversión planeada y acorde a las necesidades más relevantes de la organización
2	USUARIOS	Satisfacer a los usuarios y demás grupos de interés de ServiCiudad, brindando una excelente calidad, continuidad y cobertura de los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado
3	ORGANIZACIÓN	Optimizar los procesos administrativos y operativos de la Empresa de manera ágil, dinámica y confiable de manera que respondan oportunamente a las necesidades del cliente interno y externo, y a los cambios presentados por la dinámica del mercado, promoviendo el desarrollo integral del capital humano comprometido y competente.
4	INNOVACIÓN Y GENERACIÓN DE VALOR	Garantizar la continuidad del negocio, aplicando estrategias de competitividad e innovación generando nuevas oportunidades de negocio



11. CARACTERISTICAS GEOGRÁFICAS

MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

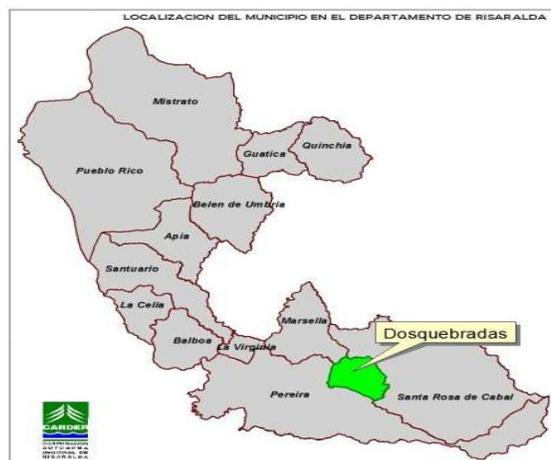
Dosquebradas es un municipio perteneciente al departamento de Risaralda, vecino a la ciudad capital del departamento, Pereira (comunicado a través del Viaducto Cesar Gaviria Trujillo).

Dosquebradas es la segunda ciudad del departamento a nivel poblacional, hace parte del Área Metropolitana de Centro Occidente (AMCO) y es uno de los principales centros industriales del Eje Cafetero.

El nombre de la ciudad se debe a la existencia de dos ríos: Santa Teresita y Las Garzas.

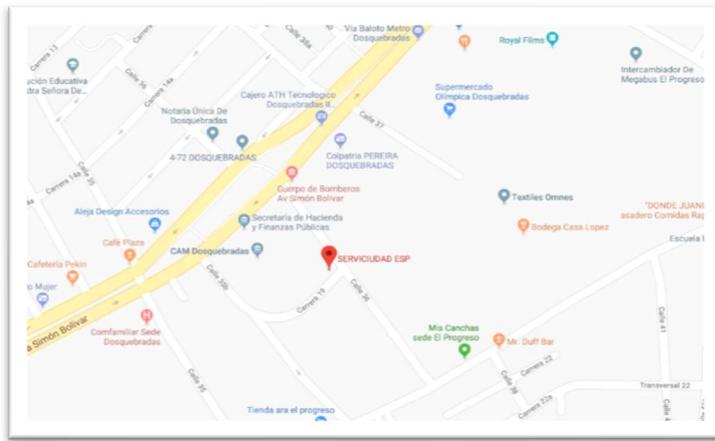
11.1. LIMITES

El municipio de Dosquebradas está localizado en la vertiente occidental de la cordillera central, al Sur-oriente del departamento de Risaralda. Limita al Norte con el municipio de Marsella (Risaralda), al Sur y Occidente con el municipio de Pereira (capital del departamento de Risaralda) y al oriente con el municipio de Santa Rosa de Cabal (Risaralda).



11.2. UBICACIÓN

Municipio de Dosquebradas (Risaralda), Avenida Simón Bolívar No. 36-44 Centro Administrativo Municipal



Dosquebradas, Risaralda
R8MH+FP Dosquebradas, Risaralda
serviciudad.gov.co
(6) 3322109

11.3. CLIMA

El clima de Dosquebradas es un clima muy variable y agradable, su altitud está entre los 1.450 y 2.150 msnm, pero su casco urbano tiene un promedio de altura de 1.520 msnm, y su temperatura oscila entre los 18°C y los 30°C, es frecuentada por lluvias, sobre todo en horas de las tardes, debido a que es una ciudad pie de cordillera. Las mañanas son frescas, con tardes tibias y noches frías.

La precipitación tiene un carácter bimodal, con dos períodos lluviosos, el primero de marzo a mayo y el segundo de septiembre a noviembre, con precipitaciones que van desde los 2.600 mm a 3.200 mm anuales.

El clima está determinado por la posición del territorio Nacional dentro de la faja de la zona de convergencia intertropical (C.I.T.) formada por el enfrentamiento de los vientos alisios que soplan hacia el Ecuador. El rango de precipitación varía en la región de 2.600 mm a más de 3.200 mm.



SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



En el municipio sólo se presenta el Piso Térmico Medio, que para la zona andina está definido entre los 17 y 22°C.

12. INFORMACION SOCIOECONOMICA DEL MUNICIPIO DE DOSQUEBRADAS

Según la actualización del Censo Nacional del año 2005, y de acuerdo a la actualización al 30 de junio de 2011 se encontró que el indicador NBI (Necesidades Básicas Insatisfechas) para el municipio de Dosquebradas, en la cabecera alcanza un 12,60%, en el área rural un 25,11% para un total consolidado del municipio en 13,28%. Estos indicadores están por debajo del promedio nacional y de los indicadores del departamento.

La Encuesta de Calidad de Vida del año 2015 mostró que el 23,1% de los jefes o cónyuges consideraron que sus ingresos no alcanzaban para cubrir los gastos mínimos. La percepción de insuficiencia de los ingresos para satisfacer las necesidades del hogar, registró que, a nivel nacional, el 61,7% de los jefes o cónyuges consideraron que sus ingresos sólo alcanzaban para cubrir los gastos mínimos en 2015.

13. SERVICIOS PUBLICOS PRESTADOS POR LA EMPRESA

Servicio de acueducto: El servicio de acueducto prestado por la Empresa se ubica exclusivamente en la zona urbana, donde se efectúa en los componentes de conducción, almacenamiento, distribución de agua potable, operación y mantenimiento de válvulas, limpieza de tanques, hidrantes y control de Calidad del Agua distribuida. Adicional se lleva a cabo la reposición, rehabilitación y expansión de redes del sistema de acueducto y operamos la Planta de Tratamiento de agua potable, ubicada en la ciudad de Pereira en el sector de Villa Santana.

Servicio de alcantarillado: El servicio de alcantarillado es prestado en la zona urbana, el cual abarca los componentes de recolección, transporte y conducción de aguas residuales, operación y mantenimiento de las redes de alcantarillado, reposición, rehabilitación y expansión de las mismas, la expansión para ampliar la cobertura y expansión en la construcción de tramos de colectores, llevamos a cabo además la construcción y mantenimiento de sumideros, cámaras de inspección aliviaderos redes e interceptores y demás estructuras hidráulicas asociadas a este servicio.





SERVICIUDAD ESP
Empresa Industrial y Comercial del Estado
NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Servicio de Aseo: Llevamos a cabo a través de varias rutas, la recolección, transporte y disposición final de Residuos Sólidos en el Relleno Sanitario la Glorita, realizamos el barrido y limpieza de Vías y áreas públicas, corte de césped y poda de árboles.

14. COBERTURA DE SERVICIOS PUBLICOS

Cobertura de los Servicios de Acueducto, Alcantarillado y Aseo por prestador en el Municipio de Dosquebradas.

SERVICIO	EMPRESA	COBERTURA
ACUEDUCTO	SERVICIUDAD	73%
	Acueductos Comunitarios	17%
	Acuseo	8%
	Aguas y Aguas	2%
ALCANTARILLADO	SERVICIUDAD	90%
	Acuseo	5%
	Descole a las Quebradas	5%
ASEO	SERVICIUDAD	94%
	Acuseo	6%
	Aseo de Pereira	
	Empriaseo	

Cabe destacar que en la zona del municipio de Dosquebradas se encuentran 54 acueductos comunitarios que proporcionan “agua potable”, que difieren en calidad y manejo empresarial del servicio, adicional que muchos no aplican la regulación en la prestación del servicio, lo que se constituye un tipo de competencia desleal hacia la empresa, además de deja de lado el tema de Gobernabilidad del Agua y la Seguridad Hídrica que el municipio debe liderar a través de su empresa líder en el mercado.



15. ESTABLECIMIENTOS EN DOSQUEBRADAS (2015).

DOSQUEBRADAS	
CONCEPTO	NUMERO
HOGARES	42.563
COMERCIO	2.117
INDUSTRIA	90
OFICIALES	68

Para el año 2016 el DANE determina que en el municipio existen 44.391 hogares, proyectando una población total de 200.829 personas discriminadas entre mujeres el 51,31% y hombres el 48,69%. De acuerdo al DANE y sus proyecciones de crecimiento demográfico hasta el año 2020, la población puede crecer un 1% anual. La tendencia del crecimiento de la construcción en el municipio puede modificar esta tasa de crecimiento ya que puede incrementarla, pero por el momento no se encuentran fuentes fiables que determinen ese potencial crecimiento.

De acuerdo al Informe del Económico Sectorial, en Pereira y Dosquebradas las licencias para construcción de edificaciones aumentaron el 41.2%. Se aprobaron 743.554 m² para nuevas edificaciones, lo que representó un incremento del 41.2% en las licencias entre octubre de 2015 y septiembre de 2016.

16. NIVELES EDUCATIVOS DEL MUNICIPIO:

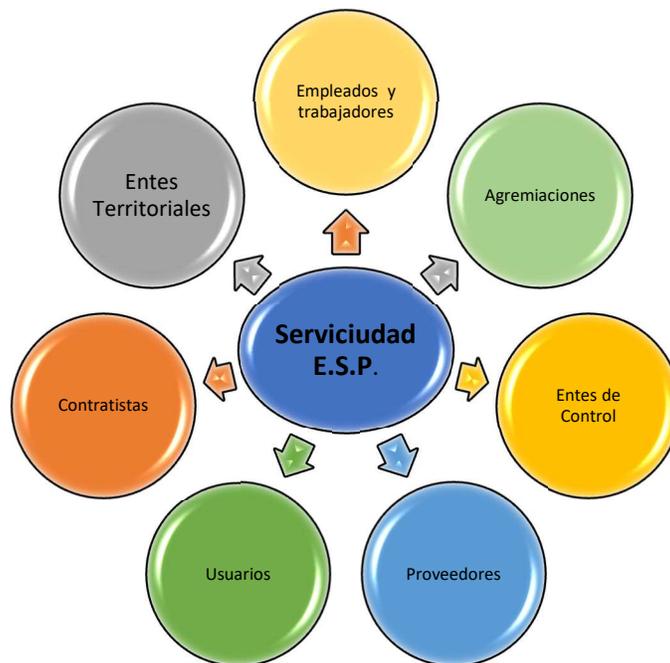
DOSQUEBRADAS	
CONCEPTO	NUMERO
BÁSICA PRIMARIA	36,6%
SECUNDARIA	37,4%
PROFESIONAL	5,6%
ESPECIALIZACION, MAESTRIA O DOCTORADO	0,7%
SIN EDUCACION	7,0%

El 94,1% de la población de 5 años y más de Dosquebradas sabe leer y escribir. El 44,3% de la población de 3 a 5 años asiste a un establecimiento educativo formal; el 92,1% de la población de 6 a 10 años y el 82,5% de la población de 11 a 17 años.

El 36,6% de la población residente en Dosquebradas, ha alcanzado el nivel básico primario y el 37,4% secundaria; el 5,6% ha alcanzado el nivel profesional y el 0,7% ha realizado estudios de especialización, maestría o doctorado. La población residente sin ningún nivel educativo es el 7,0%.

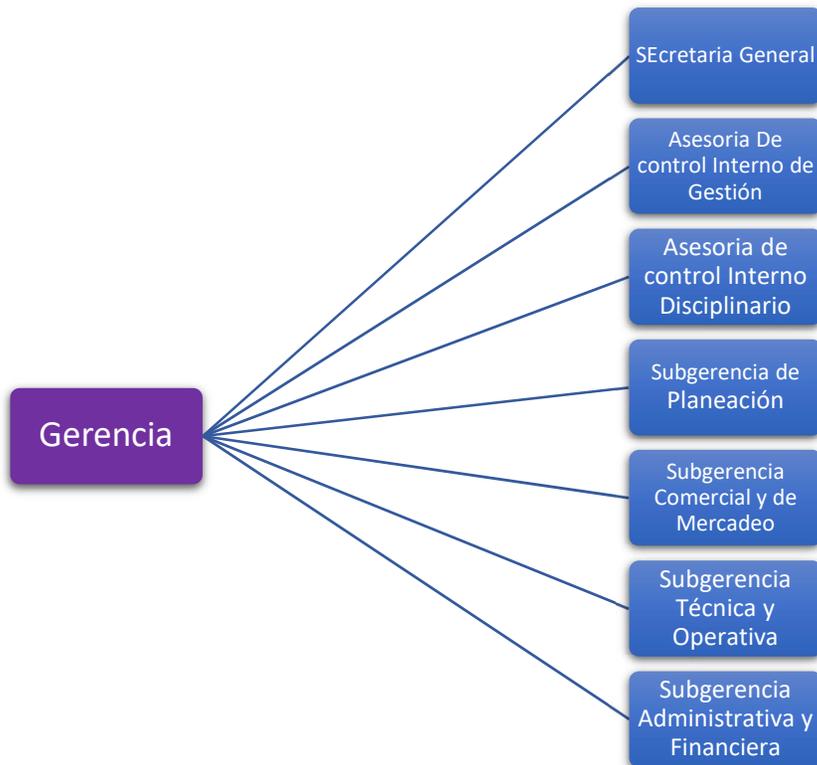
17. TIPO DE POBLACIÓN A CARACTERIZAR

De acuerdo con los objetivos y la tipología de servicios que presta Serviciudad E.S.P., en función a su misión de prestar los servicios públicos de acueducto, aseo y alcantarillado; a continuación, se presenta las principales categorías de variables de (Ciudadanos, Usuarios y grupos de interés) determinadas para la caracterización.



17.1. Empleados

Los empleados en Serviciudad se clasifican en trabajadores oficiales (230) y **empleados** públicos de libre nombramiento y remoción (12), y tiene la siguiente estructura orgánica:



Género	No.
Hombres	131
Mujeres	51

17.2. Agremiaciones

Son las entidades conformadas por socios con un fin común y son sin ánimo de lucro, las agremiaciones más representativas para Serviciudad son:

- Cámara de Comercio Dosquebradas: es una entidad sin ánimo de lucro que busca representar a los diferentes empresarios y a la comunidad en general.



SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



- **CAMACOL:** es una Asociación Gremial de carácter permanente, civil, sin ánimo de lucro, de orden Nacional, consultor del Gobierno en la formulación de políticas concernientes a la Industria de la Construcción y canalizador de recursos que se concretan en planes y actividades para atender las necesidades directas de los afiliados y vinculados al sector de la construcción.
- **AMAC:** La AMAC es una organización cívica de carácter comunitario, sin ánimo de lucro, por patrimonio propio, personería jurídica y autonomía administrativa y financiera, integrada por los comités de acueductos, las juntas administradoras de acueductos, asociaciones de usuarios y las organizaciones ecológicas o ambientales no gubernamentales localizadas en el municipio de Dosquebradas.

17.3. Entes de Control y Regulación.

Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio : El Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio tendrá como objetivo primordial lograr, en el marco de la ley y sus competencias, formular, adoptar, dirigir, coordinar y ejecutar la política pública, planes y proyectos en materia del desarrollo territorial y urbano planificado del país, la consolidación del sistema de ciudades, con patrones de uso eficiente y sostenible del suelo, teniendo en cuenta las condiciones de acceso y financiación de vivienda, y de prestación de los servicios públicos de agua potable y saneamiento básico.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios : La SSPD es un organismo de carácter técnico. Creado por la Constitución de 1.991 para que, por delegación del presidente de la República, ejerza el control, la inspección y la vigilancia de las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios.

Comisión de Regulación y Agua Potable CRA: La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), es la entidad creada para regular los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo en Colombia. (Art. 68 de la Ley 142 de 1994).





SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



Contraloría Municipal de Dosquebradas: Ejerce el control político y fiscal a SERVICIUDAD, por ser una Empresa Industrial y Comercial del Estado del orden Municipal.

Personería Municipal de Dosquebradas: La Personería de Dosquebradas, está instituida como Agente del Ministerio Público ante autoridades judiciales y administrativas para la defensa del orden jurídico, del patrimonio público y de los derechos y garantías fundamentales para la guarda y promoción de los Derechos Humanos, la protección del interés público, la intervención en la solución de conflictos y la vigilancia de la conducta oficial de quienes desempeñan funciones públicas en el orden municipal.

17.4. Proveedores

Son personas naturales o jurídicas que suministran bienes y servicios a la empresa, los cuales deben estar debidamente inscritos en el banco de proveedores de la empresa; su vinculación se lleva a cabo mediante contratos de prestación de servicio, de obra o de suministro según sea el caso y se rige bajo la Ley 142/94, y del Manual de Contratación de la empresa.

17.5. Usuarios

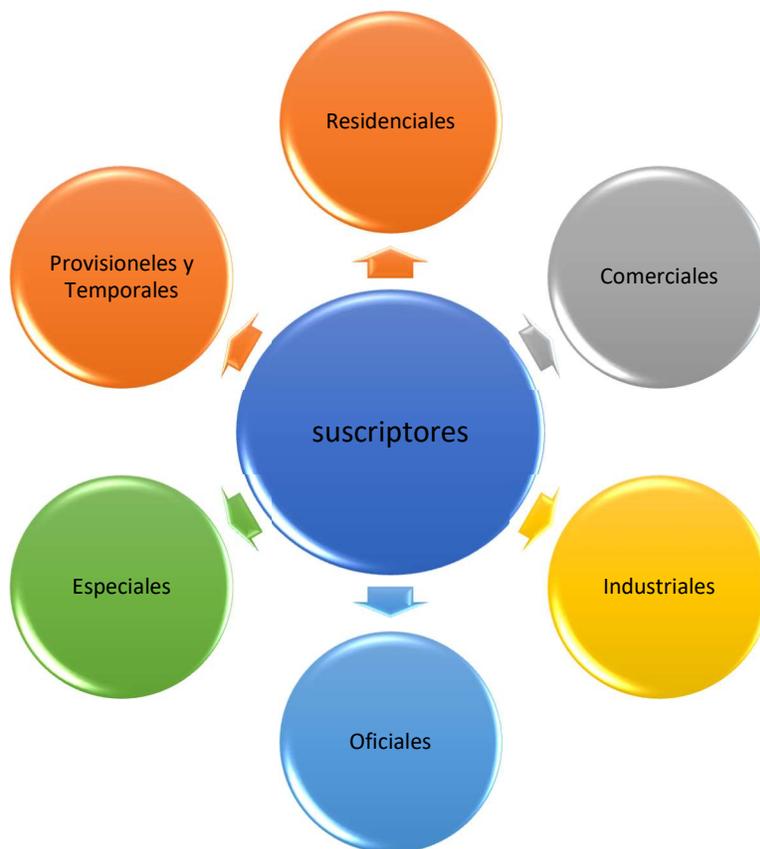
La razón de ser de la existencia de la teoría del servicio público son los usuarios, que en los términos del artículo 14 de la Ley 142/94, son las personas naturales o jurídicas que se benefician con la prestación de un servicio público domiciliario, bien como propietario del inmueble en donde este se presta, o como receptor directo del servicio; se trata entonces de la persona que recibe la facilidad o prestación con el fin de atender necesidades que en el contexto de Ley son esenciales.

En el caso colombiano, los usuarios tienen una especial protección constitucional y legal, pues tienen entre otros derechos los de: (i) acceder al servicio en condiciones de eficiencia y calidad; (ii) a ser informados en relación con las condiciones en las que puede recibir el servicio; (iii) a que se les cobren tarifas justas, las que además de obedecer a criterios de costos deben contener factores de solidaridad y redistribución de ingresos; (iv) a que se les responda prontamente las peticiones, quejas y recurso que presentan a las empresas.



Es así como Serviciudad en aras de velar por el cumplimiento y derecho de los usuarios, establece la relación de los servicios mediante el contrato de condiciones uniformes, publicado en la pagina web de la empresa.

17.6. Tipos de suscriptores:



Para el mes de octubre de 2018 se tiene en Serviciudad un registro de 52.852 usuarios del servicio de Acueducto, 60.250 usuarios de Alcantarillado y 62.188 usuarios del Servicio de Aseo entre pequeños y grandes productores.



SERVICIUDAD ESP
 Empresa Industrial y Comercial del Estado
 NIT. 816.001.609-1
 NUIR 1-661700002



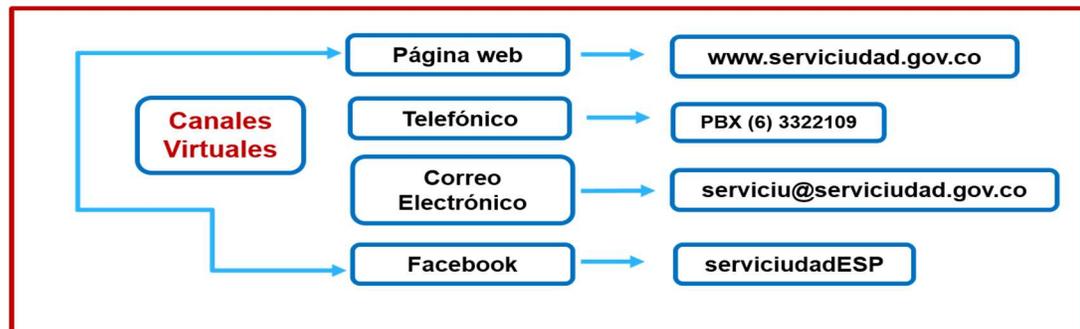
Dichos usuarios están ubicados en la zona urbana del Municipio de Dosquebradas con una cobertura de mercado de 2018 de:

Acueducto: 73.63%
 Aseo: 86.47%
 Alcantarillado: 83.77%

CANTIDAD DE SUSCRIPTORES OCTUBRE DEL 2018				
USO DE PREDIO	Acueducto	Alcantarillado	ASEO	
	N.º Suscriptores	N.º Suscriptores	Peq. Producto	Gran Productor
Residencial Estrato 1	3,580	4,973	5,688	
Residencial Estrato 2	13,219	18,544	18,882	
Residencial Estrato 3	26,096	26,695	27,180	
Residencial Estrato 4	6,873	6,842	6,827	
Subtotal Residencial	49,768	57,054	58,577	
			Peq. Producto	Gran Productor
COMERCIAL	2,424	2,566	2,348	436
INDUSTRIAL	117	120	54	60
OFICIAL	79	92	38	58
ESPECIAL	61	73	71	8
PROVISIONAL	223	345	530	
TEMPORAL	10	-	4	4
			3,045	566
Subtotal	2,914	3,196	3,611	
Total Suscriptores	52,682	60,250	62,188	



17.7. Canales De Comunicación Con El Usuario:



17.8. Entes Territoriales

Se entiende como una entidad territorial las personas jurídicas, de derecho público, que componen la división político-administrativa del Estado, gozando de autonomía en la gestión de sus intereses. Son entidades territoriales los departamentos, municipios, distritos y los territorios indígenas y eventualmente, las regiones y provincias

Los Entes territoriales mas representativos para Serviciudad son:

- Gobernación de Risaralda
- Municipio de Pereira
- Municipio de Dosquebradas
- Municipio de Santa Rosa

Además, se tienen otros entes Administrativos como:

- Área Metropolitana Centro Occidente
- Corporación Autónoma de Risaralda CARDER

18. Expectativas de los Usuarios y Partes Interesadas

PARTES INTERESADAS	NECESIDAD	EXPECTATIVA
EMPLEADOS	Estabilidad Laboral	Continuidad laboral , desarrollo personal , mejora de las competencias, capacitaciones .
PROVEEDORES	Adquisición de servicios o productos	Participación en los procesos de contratación , transparencia e interventorías adecuadas.
ENTES DE CONTROL	Cumplimiento de normas y disposiciones	Cumplimiento de los mandatos reglamentarios bajo los parámetros establecidos en la normatividad y en los plazos establecidos y logros en la gestión.
AGREMIACIONES	Cooperación	Comunicación asertiva e interacción en los procesos de interés común , participación en espacios de concertación de políticas de desarrollo y prestación adecuada de servicios a sus agremiados.
MEDIO AMBIENTE	Preservación y cuidado al medio ambiente, cumplimiento de normas ambientales	Prácticas de Protección , conservación y sostenibilidad del medio ambiente ,Contribución a la generación de cultura ambiental .
COMPETENCIA	Competencia leal	Respeto por el mercado.
USUARIOS RESIDENCIALES	Cobertura en la prestación de los servicios públicos de acueducto, aseo y	Cumplimiento CCU, confiabilidad en la facturación
USUARIOS INDUSTRIALES	Cobertura en la prestación de los servicios públicos de acueducto, aseo y	Cumplimiento Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), confiabilidad en la facturación , tarifas justas, trato especial y diligencia oportuna de sus requerimientos.
USUARIOS COMERCIALES	Cobertura en la prestación de los servicios públicos de acueducto, aseo y	Cumplimiento Contrato de Condiciones Uniformes (CCU), confiabilidad en la facturación , tarifas justas, trato especial y diligencia oportuna de sus requerimientos.

19. Acciones por parte de la empresa

PARTES INTERESADAS	ACCIÓN / ACTIVIDAD
EMPLEADOS	Programas de bienestar social, Plan Institucional de capacitaciones, Programas de Salud y seguridad en el trabajo, estímulos económicos.
PROVEEDORES	Aplicación del Manual de Contratación, Manual de interventoría, Procesos idóneos de inscripción, selección y evaluación de proveedores.
ENTES DE CONTROL	Informes de gestión, elaboración y ejecución de Planes de mejoramiento, planes y programas institucionales, informes SUI, SUI, SIA observa, Información de Estados financieros, Balance General, Impuestos y contribuciones y normas NIFF, CHIP, Suricata.
AGREMIACIONES	Generación de espacios de Participación y concertación con cámara de comercio, Camacol y demás agremiaciones.
MEDIO AMBIENTE	Cumplimiento de los lineamientos de Min Ambiente y CARDER relacionados con Tasa retributiva, tasa por uso de agua, ejecución del PSMV, programa de aseo, campañas de uso eficiente del agua y demás normatividad en materia ambiental
COMPETENCIA	Concertación y acuerdos con otras empresas prestadoras de servicios públicos domiciliarios.
USUARIOS RESIDENCIALES	Procesos misionales de acueducto, aseo y alcantarillado, bajo estándares de calidad, encuestas de satisfacción del usuario, comunicación con el cliente (verbal, escrita, personalizada, medios de comunicación),
USUARIOS INDUSTRIALES	



SERVICIUDAD ESP

Empresa Industrial y Comercial del Estado

NIT. 816.001.609-1
NUIR 1-661700002



USUARIOS COMERCIALES	medición y seguimiento a los indicadores de gestión de acueducto, aseo y alcantarillado) planes de mejoramiento, mapas de riesgo.
USUARIOS INSTITUCIONALES	Garantizar los servicios a las instituciones de Salud, Educación, en los aspectos de calidad, continuidad y cobertura y de ser necesario generar los respectivos planes de contingencias.

20. BIBLIOGRAFÍA

- Plan Estratégico 2016-2021
- Sistema de Gestión de Calidad
- Guía para la caracterización de usuarios de las Entidades Públicas
- Protocolo de Comunicación de Serviciudad
- Indicadores de Gestión

Elaborado:

Luz Andrea Álvarez Botero
Profesional Especializado de Calidad

Karen Vanesa Romero Martínez
Contratista Control Interno

Revisado

José Omar Toro Toro
Subgerente de Planeación

Andrés Felipe Zuluaga Montoya
Asesor de Control Interno de Gestión

